



COMTE: Journal of Sociology Research and Education is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Received May 13, 2026, Accepted June 23, 2026, Published July 05, 2026

Etos Kerja dan Tantangan Professional Generasi Z: Studi Kualitatif pada Pegawai Kafe di Jember

Dewi Masitah Suyono¹, Romi Mesra²

¹Universitas Terbuka, Jakarta,

Indonesia,

E-mail : masitahsyn@gmail.com

²Universitas Negeri Manado,

Indonesia,

Email: romimesra@unima.ac.id

Abstract. Gen Z now dominates the workforce in Indonesia's medium-to-large city cafe sector, but their work ethic and professional challenges remain underexplored. This research describes work ethic forms and identifies professional challenges faced by Gen Z cafe employees. Using a descriptive qualitative approach, the study was conducted in a Jember cafe where the researcher is an insider (active employee and researcher). Data were collected via 3-week participatory observation and semi structured interviews with 9 Gen Z employees (20-28 years old), then analyzed thematically. Three dominant work ethics emerged: meaningful-conditional work, high crisis responsiveness, and selective work rule discipline. Three key challenges were also found: emotional labor & cumulative fatigue, intergenerational conflicts, and workload-compensation imbalance. Findings suggest Gen Z's work ethic is contextual shaped by work meaning, recognition, and autonomy, not inherently weak. This research informs adaptive Gen Z management in cafes.

Keywords: Work Ethic, Gen Z, Insider, Qualitative Research, Jember.

Abstrak. Generasi Z kini mendominasi tenaga kerja sektor kafe di kota-kota menengah hingga kota-kota besar di Indonesia, namun etos kerja dan tantangan profesional yang mereka alami secara nyata belum banyak dikaji secara mendalam. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bentuk-bentuk etos kerja dan mengidentifikasi tantangan profesional yang dihadapi pegawai dari Generasi Z di lingkungan kerja kafe. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain tunggal di salah satu kafe di Jember, di mana peneliti berposisi sebagai *insider researcher* yaitu pegawai aktif dan sekaligus menjadi peneliti. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif selama tiga minggu dan wawancara semi-terstruktur dengan sembilan informan pegawai Generasi Z berusia 20-28 tahun. Kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Hasil penelitian ini menunjukkan tiga bentuk etos kerja yang dominan, yaitu kerja yang bermakna dan kondisional, responsivitas tinggi dalam situasi krisis, serta disiplin selektif terhadap aturan kerja. Selain itu, ditemukan tiga bentuk tantangan profesional utama, yaitu *emotional labor* dan kelelahan kumulatif, konflik nilai antar generasi, serta ketidakproporsionalan antara beban kerja dan kompensasi. Temuan ini menunjukkan bahwa etos kerja Generasi Z bersifat kontekstual bukan lemah secara inheren, melainkan sangat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya makna, pengakuan, dan otonomi dalam pekerjaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen kafe dalam mengelola pegawai Generasi Z secara lebih adaptif dan kontekstual.

Kata Kunci: Etos Kerja, Generasi Z, Insider, Penelitian Kualitatif, Jember.

A. Pendahuluan

Indusri kafe di Indonesia tengah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan dalam satu dekade terakhir. Data Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tercatat bahwa jumlah usaha kafe dan kedai kopi di Indonesia meningkat lebih dari 15% per tahun sejak 2018 (Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Kota Jember sebagai salah satu kota menengah yang dinamis di Jawa Timur dengan populasi lebih dari 2,5 juta jiwa, turut mengalami trend ini secara nyata. Kemunculan berbagai kafe, mulai dari kedai kopi independen skala kecil hingga waralaba nasional, telah menciptakan ekosistem industri F&B yang kompetitif dan menjadi salah satu sumber lapangan kerja utama bagi generasi muda.

Di balik meja bar dan antrean panjang pelanggan, Generasi Z menjadi tulang punggung operasional kafe-kafe tersebut. Menurut data Badan Pusat Statistik, Gen Z kini merupakan generasi terbesar dalam angkatan kerja Indonesia, mencakup lebih dari 27% total tenaga kerja dan proporsi ini bahkan lebih tinggi di sektor jasa informal seperti F&B (Data BPS, 2023).

Namun, kehadiran mereka tidak datang tanpa berbagai kompleksitas. Survei Deloitte dilakukan terhadap lebih dari 14.000 Gen Z di seluruh dunia ditemukan bahwa 61% berniat meninggalkan pekerjaan mereka dalam dua tahun ke depan jika ekspektasi mereka tidak terpenuhi, hal ini merupakan sebuah angka yang jauh melampaui generasi sebelumnya (Deloitte, 2023).

Paradoks ini menjadi titik tolak penelitian ini, karena, di satu sisi Gen Z sangat dibutuhkan oleh industri kafe, di sisi lain, mempertahankan mereka dalam jangka panjang merupakan tantangan serius. Pemahaman tentang bagaimana mereka memandang dan menjalani pekerjaan seperti etos kerja apa yang mereka bawa dan tantangan profesional apa yang mereka hadapi, menjadi krusial tidak hanya bagi manajemen kafe, tetapi juga bagi pemahaman sosiologis tentang dinamika tenaga kerja generasi baru di Indonesia.

Penelitian tentang Gen Z di tempat kerja memang sudah berkembang secara global (Dwivedula, 2025; Dobrowolski et al., 2022; Benitez-Marquez et al., 2022), namun sebagian besar studi tersebut dilakukan dalam konteks negara-negara Barat atau pada sektor formal seperti teknologi dan administrasi publik. Studi kualitatif yang berfokus pada konteks kafe informal di kota-kota menengah di Indonesia, khususnya dengan posisi peneliti sebagai *insider* masih sangat langka. Celah inilah yang hendak diisi oleh penelitian ini.

Penelitian ini menghadirkan dua elemen kebaruan (*novelty*). Pertama, posisi peneliti sebagai *insider researcher* (sebagai pegawai sekaligus peneliti) yang jarang ditemukan dalam studi Gen Z di sektor F&B Indonesia. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan teori sosiologi klasik Anomie Durkheim dengan teori manajemen kontemporer (*Self-Determination Theory*) untuk membaca fenomena yang sama dari dua lensa berbeda.

Secara realitas lapangan, penelitian ini merespons kondisi nyata bahwa Gen Z merupakan mayoritas pekerja di sektor kafe Jember namun pengalaman kerja mereka jarang didokumentasikan secara akademis. Penelitian ini memotret realitas mikro dan harian yang dialami langsung oleh pegawai Gen Z yang mencakup interaksi dengan pelanggan, dinamika dengan atasan, dan negosiasi nilai pribadi di tengah tuntutan operasional kafe (Cresswell, 2014).

B. Tinjauan Literatur

1. Teori Etos Kerja: Dari Weber hingga Perspektif Kontemporer

Konsep etos kerja memiliki akar teoritis yang kuat dalam sosiologi. Max Weber dalam karya klasiknya *The Protestant Ethic and The Spirit of Capitalism* meletakkan fondasi awal dengan mengaitkan eror kerja keras, disiplin, dan penghematan dengan nilai-nilai religius tertentu menjadikan sebuah argumen yang kemudian berkembang jauh melampaui konteks religiusnya (Weber, 1905).

Dalam pemahaman kontemporer, etos kerja didefinisikan sebagai seperangkat nilai, sikap, dan keyakinan yang membentuk cara seseorang memandang, menghargai, dan menjalankan pekerjaannya yang

mencakup dimensi kedisiplinan, tanggung jawab, inisiatif, komitmen, dan integritas (Furnham, 1990; dikutip dalam Dwivedula, 2025).

Pendekatan yang relevan untuk memahami etos kerja Gen Z adalah *Self-Determination Theory* (SDT) yang dikembangkan oleh Deci dan Ryan. SDT membedakan motivasi berdasarkan sumbernya, yaitu motivasi intrinsik (didorong oleh kepuasan internal dari pekerjaan itu sendiri) versus motivasi ekstrinsik (didorong oleh *reward* atau tekanan eksternal) (Deci & Ryan 1985: 200).

Penelitian Dwivedula yang menggunakan SDT sebagai kerangka analisis menemukan bahwa Gen Z secara konsisten menunjukkan dominasi motivasi intrinsik, hal ini karena mereka bekerja keras ketika pekerjaan menjadi bermakna bagi mereka secara personal dan akan menurun performanya ketika hanya diperlakukan sebagai transaksi ekonomi semata (Dwivedula, 2025).

2. Penjelasan Kelompok Generasi Z: Karakteristik dan Orientasi Kerja

Generasi Z secara umum didefinisikan sebagai kelompok demografis yang lahir antara tahun 1995 hingga 2012. Meskipun beberapa peneliti menggunakan rentang yang sedikit berbeda (Bencsik et al., 2016; BPS, 2023).

Yang membedakan Gen Z dari generasi sebelumnya bukan sekadar usia, melainkan kondisi sosiokultural di mana mereka tumbuh: sepenuhnya terbenam dalam ekosistem digital sejak lahir dengan menyaksikan finansial global tahun 2008 melalui pengalaman keluarga dan memasuki masa dewasa di tengah ketidakpastian yang dipercepat oleh pandemi COVID-19.

Studi komprehensif Benitez-Marquez et al. yang menganalisis 118 publikasi ilmiah tentang Gen Z di tempat kerja menemukan beberapa karakteristik dominan: (a) literasi digital yang jauh melampaui generasi sebelumnya; (b) orientasi kuat terhadap makna dan dampak sosial pekerjaan; (c) ekspektasi tinggi terhadap fleksibilitas dan otonomi; serta (d) kecenderungan untuk tidak memisahkan identitas pribadi dari identitas profesional (Benitez-Marquez et al., 2022).

3. Teori Anomie: Sebuah Lensa untuk Membaca Tantangan Profesional

Untuk memahami tantangan profesional Gen Z secara lebih mendalam, penelitian ini menambahkan kerangka teori sosiologi klasik: konsep Anomie. (Emile Durkheim 1893, 1897). Anomie merujuk pada kondisi kekosongan atau ketidakjelasan norma yang muncul ketika terjadi perubahan sosial yang cepat, di mana individu kehilangan pedoman nilai yang jelas untuk bertindak.

Durkheim awalnya mengembangkan konsep ini untuk menjelaskan disintegrasi sosial akibat industrialisasi, namun konsep ini sangat relevan untuk membaca posisi Gen Z di tempat kerja kontemporer. Gen Z memasuki dunia kerja dengan nilai-nilai yang terbentuk dari ekosistem digital baik kolaborasi horizontal, transparansi, maupun otonomi.

Namun, berhadapan dengan struktur kerja konvensional yang masih berpegang pada norma hierarkis lama. Kesenjangan antara dua sistem nilai inilah yang kemudian oleh Durkheim disebut sebagai kondisi anomie, yaitu individu merasa “tidak ada satu sistem nilai yang sepenuhnya berlaku,” sehingga muncul kebingungan normatif, frustrasi, dan dalam kasus ekstrem, alienasi terhadap pekerjaan itu sendiri. Teori anomie akan digunakan untuk membaca tantangan profesional Gen Z khususnya dalam konflik nilai antar generasi dan disorientasi terhadap aturan formal pada Bab 4.

4. Tantangan Profesional Gen Z: Perspektif Literatur

Literatur internasional mengidentifikasi beberapa tantangan profesional yang secara konsisten dihadapi Gen Z di tempat kerja. Pertama, kesenjangan ekspektasi: pada penelitian ditemukan bahwa 63% pekerja Gen Z merasa kecewa karena lingkungan kerja nyata tidak sesuai dengan gambaran yang mereka bayangkan sebelumnya, terutama terkait rigiditas aturan, minimnya umpan balik, dan terbatasnya peluang pengembangan karir (Tammi et al. 2024).

Kedua, *emotional labor* (tenaga emosional). Konsep yang dikemukakan ini merujuk pada tuntutan untuk mengelola ekspresi emosi sebagai bagian dari pekerjaan yang sangat relevan di sektor jasa seperti

kafe, di mana pegawai wajib tampil ramah dan profesional terlepas dari kondisi emosi pribadi (Hochschild, 1983).

Dalam riset ditemukan bahwa 54% pegawai Gen Z mengalami *burnout*, ini merupakan angka tertinggi dibandingkan semua kelompok usia lain dalam angkatan kerja (*Riset Eagle Hill Consulting*, 2024). Ketiga, konflik nilai antargenerasi bahwa ketika Gen Z memasuki lingkungan kerja yang didominasi oleh Milenial atau Gen X, benturan nilai sering terjadi terutama terkait gaya komunikasi, ekspektasi terhadap hierarki, dan definisi “profesionalisme” (Dobrowolski et al. 2022).

Gen Z cenderung menginginkan kolaborasi horizontal dan komunikasi terbuka, sementara generasi lebih senior sering kali masih menganut model kepemimpinan yang lebih vertikal dan formal. Keempat, masalah kompensasi. Dalam studi terhadap Gen Z di Bandung menemukan bahwa ketidakpuasan terhadap kompensasi merupakan prediktor utama niat berpindah kerja. Angka ini semakin mengkhawatirkan di sektor F&B, di mana upah minimum sering kali tidak mencerminkan intensitas kerja fisik dan emosional yang sesungguhnya (Damayanti & Wulandari, 2024).

C. Metode Penelitian

Konsekuensi epistemologis dari penelitian ini adalah bahwa pemahaman tentang etos kerja dan tantangan profesional Gen Z tidak dapat diperoleh melalui pengukuran variabel saja, melainkan harus digali dari dalam, dari perspektif, pengalaman, dan pemaknaan para pelaku itu sendiri. Atas dasar tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal (Yin, 2018). Studi kasus dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat ditarik secara tegas seperti pada kasus etos kerja Gen Z yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik spesifik lingkungan kerja kafe di Jember, Jawa Timur.

1. Lokasi dan Konteks Penelitian

Penelitian dilaksanakan di salah satu kafe yang berlokasi di Jalan Tidar di Kota Jember, Jawa Timur. Identitas spesifik kafe disamarkan sesuai dengan prinsip etika penelitian guna melindungi kerahasiaan informan dan perusahaan. Kafe ini beroperasi setiap hari dengan sistem shift (pagi, pertengahan, dan malam), mempekerjakan sekitar 20 pegawai aktif dan memiliki kapasitas sekitar kurang lebih 200 pengunjung. Kafe ini melayani segmen mahasiswa dan profesional muda, dengan menu utama minuman kopi, *non-coffee beverages*, makanan ringan, makanan nusantara, dan makanan barat. Jam operasional mencakup pukul 09-00 – 03.00 WIB dengan periode *rush hour* pada pukul 18.00 – 22.00 WIB.

2. Posisi Peneliti: Insider Researcher

Aspek metodologis yang paling fundamental dalam penelitian ini adalah posisi peneliti sebagai *insider researcher* yaitu seorang individu yang secara simultan menjalani peran sebagai pegawai aktif dan sebagai peneliti di lokasi yang sama.

Pendekatan ini berakar pada tradisi *participant observation* dalam sosiologi (Spradley, 1980) dan memberikan sejumlah keunggulan epistemologis yaitu akses terhadap data yang tidak tersaring oleh kehadiran “orang luar,” kepercayaan informan yang lebih organik, serta pemahaman kontekstual yang mendalam yang tidak mungkin diperoleh melalui kunjungan penelitian sesekali.

Kendati demikian, posisi ini juga menghadirkan tantangan refleksivitas, yakni risiko bias akibat kedekatan peneliti dengan objek penelitian. Untuk mengatasinya, peneliti secara konsisten menerapkan *bracketing* (fenomenologi Husserl), secara aktif mengidentifikasi dan menyisihkan asumsi-asumsi subjektif yang mungkin mewarnai interpretasi data, serta mendisiplinkan diri untuk mendengar pengalaman informan sebagaimana adanya.

3. Informan dan Teknik Pemilihan

Informan dipilih melalui purposive sampling dengan kriteria inklusi sebagai berikut: (1) berusia antara 20-28 tahun (termasuk dalam rentang definisi Generasi Z); (2) telah bekerja di Kafe minimal tiga

bulan; (3) bersedia berpartisipasi secara sukarela. Total informan berjumlah tujuh orang, yang profil singkatnya disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

No	Kode	Usia	Posisi	Lama Kerja	Status	Pendidikan
1	IN-01	20 th	Kitchen Staff	2 bulan	Full Time	Mahasiswa aktif
2	IN-02	22 th	Kasir	5 bulan	Full Time	Mahasiswa aktif
3	IN-03	21 th	Server / Pramusaji	3 bulan	Full Time	Lulusan SMA
4	IN-04	28 th	Barista Senior	5 bulan	Full time	Lulusan S1
5	IN-05	25 th	Supervisor Barista	5 bulan	Full time	Lulusan S1
6	IN-06	23 th	Barista	4 bulan	Full Time	Mahasiswa aktif
7	IN-07	21 th	Kasir	5 bulan	Full Time	Mahasiswa aktif

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua teknik yang saling melengkapi dalam periode empat minggu: Pertama, observasi partisipatif. Peneliti mencatat pengamatan sistematis selama menjadi shift kerja reguler, mencakup pola perilaku kerja sehari-hari, respons terhadap tekanan dan situasi krisis, dinamika interaksi antar pegawai dan dengan atasan, serta momen-momen konflik dan kolaborasi.

Catatan lapangan (*field notes*) dibuat segera setelah shift berakhir menggunakan format naratif-deskriptif. Kedua, wawancara informal semi-terstruktur, wawancara dilakukan secara natural di sela waktu istirahat, setelah shift atau dalam perjalanan pulang bersama untuk menjaga suasana yang organik dan tidak formal. Panduan wawancara fleksibel mencakup enam topik utama yaitu pengalaman awal bekerja, persepsi tentang pekerjaan, motivasi bertahan, hal-hal yang membuat frustrasi, relasi dengan atasan/rekan, dan gambaran ideal tempat kerja.

D. Hasil Penelitian

1. Etos Kerja

a. Bermakna dan Kondisional

Bentuk etos kerja pertama yang ditemukan adalah kerja yang bermakna dan kondisional, di mana performa pegawai Generasi Z ini meningkat secara signifikan saat mereka merasa dihargai dan menurun saat diperlakukan sebagai tenaga mekanis.

IN-01 20 tahun mengungkapkan dalam wawancara:

“Buat saya, kerja di sini enak kalau ada yang notice usaha kita. Misalnya, kak supervisor bilang “enak ini racikanmu makin bagus,” rasanya jadi ingin kerja lebih rajin lagi besok-besoknya. Tapi kalau Cuma disuruh-suruh tanpa ada apresiasi, ya saya kerja standar saja, sesuai SOP doang.” (Hasil wawancara 5 Juni 2026)

Senada dengan itu, IN-04 (28 tahun) mengungkapkan dalam wawancara:

“Kalau saya merasa diharga sama tim, tanpa ada perasaan moody satu sama lain, saya bisa kerja sampai lewat jam tanpa banyak keluhan. Tapi kalau semua orang cuek, moody, ya saya juga ya udah kerja sesuai bayaran saja.” (Hasil wawancara 13 Juni 2026)

Pada shift pagi hingga sore 13 Juni 2026, peneliti mengamati IN-04 yang secara spontan membuat menu *signature* versi IN-04 (yang tidak ada dalam pilihan menu kafe) untuk pelanggan reguler tanpa diminta, setelah sebelumnya menerima pujian dari supervisor di hari sebelumnya. Pola berulang juga teramati pada IN-01: tingkat inisiatif keduanya naik signifikan dalam dua hingga tiga hari setelah menerima apresiasi verbal dari sesama rekan kerja maupun atasan. (Catatan observasi lapangan, 1-21 Juni 2026)

Berdasarkan pengamatan langsung, peneliti menilai bahwa etos kerja pegawai kafe Generasi Z ini tidak bersifat statis, melainkan sangat responsif terhadap “siklus penghargaan” pengakuan kecil dari atasan atau pelanggan memicu peningkatan inisiatif yang bertahan beberapa hari, sebelum kembali menurun jika tidak diperkuat kembali.



Gambar 1. Para pegawai dan supervisor melakukan *sharing session* serta saling support untuk gladi event.

b. Responsivitas dan Adaptasi Tinggi dalam Situasi Kritis

Bentuk etos kerja kedua adalah kecakapan beradaptasi dan mengambil inisiatif spontan dalam situasi tidak terduga, tanpa menunggu instruksi atasan.

IN-06 28 tahun mengungkapkan dalam wawancara:

“Anak-anak Gen Z ini kalau ada masalah mendadak biasanya justru lebih tenang dibanding yang sudah tua. Mereka langsung cari solusi sendiri, WhatsApp group divisi, cari informasi. Tapi kalau hari-hari biasa tanpa tantangan, mereka gampang bosan.” (Hasil wawancara 6 Juni 2026).

Pada 5 Juni 2026 pukul 09.30 WIB, salah satu menu masih belum tersedia karena belum ada pengiriman *whip cream* dari agen langganan. Saat ada pelanggan yang meminta minuman dengan bahan yang belum tersedia kasir dan barista bekerja sama untuk menawarkan menu lainnya dengan bahan-bahan yang tersedia dan menjelaskan opsi lainnya dengan ramah tanpa mematahkan semangat pelanggan.

Peneliti menilai kemampuan ini bukan sekedar keterampilan teknis melainkan kepercayaan diri kolektif generasi yang tumbuh dengan akses informasi instan yaitu mereka tidak terbiasa menunggu otoritas memberi arahan, melainkan mencari solusi secara horizontal bersama rekan sebaya.



Gambar 4. Minuman *signature* yang tidak ada pada menu kafe

c. Disiplin Selektif

Bentuk etos kerja ketiga adalah disiplin selektif yaitu kepatuhan sangat tinggi pada standar yang dianggap bermakna (kualitas produk, pelayanan), namun longgar pada aturan formal yang dianggap birokratis.

IN-02 22 tahun menjelaskan pandangannya dalam wawancara:

“Saya tidak masalah dikasih instruksi, asal dikasih tahu kenapa. Kalau cuma disuruh tanpa dikasih tahu alasannya, rasanya kayak disuruh nurut saja dan buta arah.” (Hasil wawancara, 6 Juni 2026)

Peneliti mengamati bahwa seluruh informan sangat teliti dalam standar rasio espresso dan resep makanan tanpa supervisi, namun pada pengisian formulir *stock opname* sering ditunda atau dikerjakan terburu-buru di akhir shift, bahkan oleh pegawai yang dikenal teliti dalam teknis. (Catatan observasi lapangan, 5-14 Juni 2026)

Pola ini menunjukkan bahwa Generasi Z di kafe ini membedakan secara tegas antara aturan yang mereka anggap berdampak langsung pada kualitas (sehingga dipatuhi ketat) dan aturan administratif yang dianggap formalitas semata (sehingga sering diabaikan).



Gambar 2. Briefing sebelum bekerja oleh *General Manager* dan supervisor

2. Tantangan Profesional Generasi Z

a. *Emotional Labor* dan Kelelahan Kumulatif

Tuntutan menampilkan keramahan profesional secara konstan, terlepas dari kondisi emosi pribadi menjadi tantangan yang paling sering disebut informan sebagai “paling menguras.”

IN-03 21 tahun mengungkapkan dalam wawancara:

“Yang paling berat itu kalau ada pelanggan yang marah-marah padahal bukan salah kita. Harus tetap senyum dan bilang maaf. Pulang ke rumah rasanya hampa banget.” (Hasil wawancara, 12 Juni 2026)

Pada 12 Juni 2026, seorang pelanggan komplain keras karena pesanan terlambat akibat antrean panjang dan bukan kesalahan IN-03 tetapi IN-03 tetap tersenyum dan meminta maaf berulang kali. Setelah pelanggan pergi, peneliti mengamati IN-03 diam dan melakukan hal lain seperti membantu memasang *lid cup coffee* sebelum kembali melayani pelanggan yang datang. (Catatan observasi lapangan, 12 Juni 2026).

Momen “diam sejenak” dan beralih ke pekerjaan lain ini menurut pengamatan peneliti adalah bentuk pemulihan emosi instan yang dilakukan informan secara mandiri tanpa dukungan sistem dari kafe. Hal ini mengindikasikan tidak adanya mekanisme institusional untuk menangani kelelahan emosional pegawai.



Gambar 3. Kasir sedang mengambil jeda sebelum pelanggan berdatangan lagi

b. Konflik Nilai Antargenerasi

Gesekan antara pegawai Generasi Z dengan supervisor dari generasi berbeda terkait gaya komunikasi dan ekspektasi terhadap hierarki kerja.

IN-02 22 tahun mengungkapkan dalam wawancara:

“Kadang supervisor nyuruh sesuatu dengan nada seperti perintah tentara. Saya jadi males tanya alasannya, padahal kalau dijelaskan baik-baik saya pasti lebih semangat ngerjain.” (Hasil wawancara, 7 Juni 2026)

Peneliti mencatat setidaknya empat kali interaksi singkat dan tegang antara supervisor dan pegawai shift terkait perubahan SOP penyajian menu baru, di mana instruksi diberikan tanpa penjelasan konteks. Respons pegawai cenderung diam dan mengangguk, namun perubahan SOP baru diterapkan secara tidak konsisten pada hari-hari berikutnya.

Inkonsisten penerapan SOP baru ini menurut peneliti bukan murni kelalaian, melainkan bentuk resistensi pasif terhadap instruksi yang dirasa tidak melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan.

c. Ketidakproporsionalan Kompensasi

Kesenjangan antara beban kerja aktual (terutama *rush hour*) dengan kompensasi yang diterima menjadi sumber ketidakpuasan paling eksplisit.

IN-07 21 tahun mengungkapkan dalam wawancara:

“Saya sadar pekerjaan ini memang begini. Tapi kadang saya hitung, satu jam kerja rush hour capeknya sepuluh kali lipat jam biasa, tapi bayarannya sama. Itu yang bikin mikir, buat apa lanjut?” (Hasil wawancara, 14 Juni 2026)

Berdasarkan pencatatan jumlah minuman yang dibuat per jam, peneliti menemukan bahwa pada periode *rush hour* (16.00 – 21.00 WIB) volume kerja barista, *waiters* dan staff *kitchen* meningkat hingga tiga sampai empat kali lipat dibandingkan jam biasa, tanpa adanya insentif tambahan berupa uang lembur *rush hour* maupun bonus kinerja. (Catatan observasi lapangan, 1-21 Juni 2026).

Data pencatatan volume kerja ini memperkuat keluhan informan secara objektif, yaitu terdapat kesenjangan nyata antara intensitas kerja dan struktur kompensasi yang berlaku, bukan sekadar persepsi subjektif pegawai.

E. Pembahasan

1. Etos Kerja

a. Etos Kerja Bermakna dan Kondisional

Temuan etos kerja bermakna dan kondisional pada IN-01 dan IN-04 dapat dijelaskan melalui konsep etos kerja Weber yang memandang etos kerja sebagai nilai dan sikap yang membentuk cara seseorang menghargai pekerjaannya, bukan sekedar kepatuhan formal terhadap kontrak kerja (Weber, 1905, 2002).

Pola “siklus penghargaan” yang diamati peneliti di mana inisiatif kedua informan naik setelah menerima pengakuan juga dapat dijelaskan melalui *Self-Determination Theory*, yaitu kebutuhan psikologis dasar manusia akan keterhubungan sosial dan rasa kompeten menjadi pendorong performa kerja. Temuan ini sejalan dengan teori Dwivedula yang menegaskan bahwa motivasi intrinsik adalah pendorong utama performa Generasi Z, bukan sekedar kepatuhan terhadap kontrak kerja formal (Dwivedula, 2025).

b. Responsivitas dan Adaptasi Tinggi dalam Situasi Krisis

Respons spontan IN-01 dan IN-07 saat krisis bahan dapat dijelaskan melalui karakteristik Generasi Z sebagai *digital natives* yang diidentifikasi Benitez-Marquez et al, yaitu literasi digital tinggi memungkinkan mereka mencari solusi secara mandiri tanpa menunggu otoritas formal (Benitez-Marquez et al., 2022).

Dalam kerangka etos kerja Weber, perilaku ini juga dapat dibaca sebagai bentuk tanggung jawab dan inisiatif personal yaitu dua dimensi inti etos kerja yang ditunjukkan tanpa instruksi eksternal, melainkan didorong oleh keterpanggilan terhadap tugas itu sendiri (Weber, 1905, 2002).

c. Disiplin Selektif

Pola disiplin selektif IN-02 yang patuh pada standar kualitas namun longgar pada prosedur administratif merupakan manifestasi lokal dari relativisme etika yang diidentifikasi Dobrowolski et al, dalam konteks administrasi publik Eropa yaitu Generasi Z memandang standar profesional sebagai sesuatu yang kontekstual, bukan mutlak, dan secara aktif memilah mana aturan yang dianggap bermakna versus sekedar formalitas (Dobrowolski et al., 2022).

2. Tantangan Profesional Generasi Z

a. *Emotional Labor* dan Kelelahan Kumulatif

Pengalaman IN-03 menahan emosi di hadapan pelanggan yang marah adalah contoh tekstual dari konsep *emotional labor* dari Hochschild yaitu keharusan mengelola ekspresi emosi sebagai bagian dari tuntutan kerja. Momen “diam sejenak” dan mengambil jeda yang diamati peneliti setelah insiden tersebut mencerminkan apa yang disebut Hochschild sebagai *surface acting* yang memerlukan biaya psikologis nyata untuk dipulihkan (Hochschild, 1983).

Temuan ini diperkuat oleh data Eagle Hill Consulting yang menemukan 54% pekerja Generasi Z mengalami *burnout* yang merupakan nilai tertinggi di antara seluruh kelompok usia, mengindikasikan bahwa pengalaman IN-03 bukan kasus terisolasi melainkan pola yang lebih luas (Eagle Hill Consulting, 2024).

b. Konflik Nilai Antargenerasi

Inilah titik di mana teori Anomie Durkheim menemukan relevansi terkuatnya. Ketegangan yang dialami IN-02 berupa instruksi yang diberikan tanpa penjelasan, lalu direspons dengan kepatuhan pasif namun penerapan inkonsisten adalah manifestasi kondisi anomie yaitu terdapat dua sistem nilai yang

berbenturan (nilai hierarkis-instruksional dari pemilik/ supervisor versus nilai kolaboratif-partisipatif dari pegawai Generasi Z), dan tidak ada satu sistem yang sepenuhnya diterima sebagai pedoman bersama (Durkheim, 1893. 2014).

Resistensi pasif yang diamati peneliti (SOP baru yang diterapkan tidak konsisten, bukan ditolak secara terbuka) adalah bentuk khas respons anomik di mana individu tidak menentang norma secara frontal, namun juga tidak menginternalisasinya secara penuh, menciptakan zona ambigu antara kepatuhan dan resistensi. Dobrowolski et al., menyebut fenomena ini dari sisi institusional sebagai risiko manajemen akibat relativisme nilai Generasi Z, namun teori anomie menjelaskan akar sosiologisnya secara lebih mendasar yaitu bukan sekadar relativisme individual, melainkan produk dari ketidaksesuaian struktural antara dua sistem norma yang hidup berdampingan tanpa sintesis yang jelas (Dobrowolski et al., 2022; Durkheim 1897, 1979).

c. Ketidakproporsionalan Kompensasi

Keluhan IN-07 tentang ketidaksepahaman beban kerja di *rush hour* dengan kompensasi dapat dibaca melalui *Social Exchange Theory* dari Blau, yaitu relasi kerja dipandang sebagai pertukaran imbal balik, ketika persepsi keseimbangan pertukaran ini terganggu, muncul ketidakpuasan dan niat menarik diri dari relasi tersebut (Blau, 1964).

Data pencatatan volume kerja yang meningkat tiga hingga empat kali lipat saat *rush hour* tanpa insentif tambahan memperkuat temuan Damayanti dan Wulandari bahwa ketidakpuasan kompensasi adalah prediktor utama *turnover intention* pada Generasi Z Indonesia (Damayanti & Wulandari, 2024).

F. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menjawab dua pertanyaan penelitian yang dirumuskan di awal dengan temuan yang kompleks dan bernuansa. Pertama, etos kerja Generasi Z di Kafe X Jember bersifat kontekstual dan kondisional bukan lemah secara inheren, melainkan sangat responsif terhadap ada atau tidaknya makna, pengakuan, dan otonomi dalam pekerjaan.

Gen Z menunjukkan responsivitas tinggi dalam krisis, kemampuan adaptasi yang *genuine* dan komitmen kuat terhadap standar kualitas yang mereka yakini, namun resistif terhadap aturan formal yang tidak dapat mereka logikakan.

Kedua, tantangan profesional yang dihadapi Gen Z di kafe bersifat multidimensional dan saling berinteraksi yaitu terdapat kesenjangan ekspektasi-realita, *emotional labor* yang melelahkan, konflik nilai antar generasi, dan ketidakproporsionalan kompensasi membentuk ekosistem kerja yang menantang secara unik.

Tantangan-tantangan ini bukan cerminan dari “kelemahan karakter” generasi ini, melainkan produk dari ketidaksesuaian antara sistem kerja yang ada, yang dirancang untuk generasi lain dan nilai-nilai serta kebutuhan spesifik Gen Z.

Dari dua jurnal internasional Dwivedula dan Dobrowolski et al. menunjukkan bahwa fenomena yang terjadi di kafe-kafe Jember bukan sekadar keunikan lokal, melainkan manifestasi kontekstual dari dinamika global tentang Gen Z di dunia kerja. (Dwivedula, 2025; Dobrowolski et al, 2022)

Ini menegaskan bahwa pemahaman tentang Gen Z sebagai tenaga kerja membutuhkan pendekatan yang menghargai kompleksitas baik konteks global maupun spesifikitas lokal untuk menghasilkan respons yang benar-benar efektif.

Pada akhirnya, penelitian ini mengajukan sebuah *reframing* daripada bertanya “Bagaimana membuat Gen Z bekerja lebih keras?” pertanyaan yang lebih produktif adalah “Bagaimana menciptakan lingkungan kerja di mana etos kerja terbaik Gen Z dapat muncul secara natural?”

Jawaban atas pertanyaan kedua itulah yang akan menentukan keberhasilan industri kafe dan industri jasa pada umumnya dalam memanfaatkan potensi penuh generasi yang kini mendominasi angkatan kerja Indonesia.

G. Saran

Temuan dari kedua jurnal yang dianalisis memiliki implikasi luas bagi berbagai pemangku kepentingan:

- Bagi Manajemen Kafe:

Temuan penelitian ini memiliki implikasi langsung bagi cara pemilik dan manajemen kafe dalam mengelola pegawai Gen Z. Pertama, sistem pengakuan (*recognition system*) perlu dirancang secara eksplisit tidak hanya berbasis finansial, tetapi mencakup apresiasi verbal rutin, kesempatan pengembangan keterampilan (seperti pelatihan *latte art*, manajemen shift, *cupping*, dan sebagainya) dan pemberian tanggung jawab yang bermakna.

Kedua, komunikasi manajemen perlu bergeser dari model instruksional sepihak menuju dialog dua arah yang menjelaskan logika di balik setiap kebijakan operasional. Ketiga, mengingat tingginya *emotional labor* di sektor kafe, perlu dikembangkan mekanisme dukungan psikologis minimal, entah dalam bentuk *debriefing* rutin setelah shift intens, ruang untuk menyuarkan keluhan secara aman, atau rotasi tugas yang mencegah kelelahan emosional kumulatif.

- Bagi Penelitian Sosiologi:

Secara akademis, penelitian ini menunjukkan produktivitas pendekatan *insider research* dalam menghasilkan data yang kaya dan kontekstual tentang dinamika tenaga kerja Gen Z. Peneliti selanjutnya mempertimbangkan:

1. Memperluas cakupan dengan melibatkan beberapa kafe di Jember atau kota-kota lain di Jawa Timur untuk memungkinkan komparasi;
2. Menggunakan pendekatan *participatory action research* untuk tidak hanya mendeskripsikan masalah tetapi bersama-sama merumuskan solusi; serta
3. Mengeksplorasi perspektif manajemen sebagai *counter-narrative* terhadap temuan penelitian ini.

H. Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada orang tua peneliti dan seluruh informan pegawai kafe di Jember yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman kerja mereka secara terbuka selama proses penelitian ini berlangsung. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pemilik dan manajemen kafe atas izin dan dukungan yang diberikan selama proses observasi partisipatif dilakukan.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada tutor Artikel Ilmiah, Universitas Terbuka, Romi Mesra atas bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan artikel ilmiah ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna bagi pengembangan keilmuan sosiologi, khususnya yang berkaitan dengan dinamika Generasi Z di sektor informal Indonesia.

I. Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2023. Keadaan Angkatan Kerja di Indonesia Februari 2023. Jakarta. BPS
- Bencsik, A., Horvath-Csikos, G., & Juhasz, T. 2016. *Y and G Generations at Workplaces*. Journal of Competitiveness, 8(3), 90-116.
- Benitez-Marquez, M. D. Et al. 2022. "Generation Z Within the Workforce and in the Workplace: A Bibliometric Analysis." Frontiers in Psychology, 12. DOI: 10.3389/fpsyg.2021.73820

- Braun, V., & Clarke, V. 2006. *Using Thematic Analysis in Psychology*. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101.
- Dobrowolski, Z., Drozdowski, G., & Pandit, M. 2022. "Understanding the Impact of Generation Z on Risk Management." Int. J. Environmental Research and Public Health, 19(7), 3868. DOI: 10.3390/ijerph19073868
- Dwivedula, R. 2025. "Why Is Generation Z Motivated at Work? A Qualitative Exploration." Global Business and Organizational Excellence, Wiley. DOI:10.1002/joe.22273
- Gracetrine, M, N., & Mesra, R. 2026. "Implementasi Standar Etika dan Disiplin dalam Pembentukan Profesionalisme Petugas Keamanan Bandara Internasional Hang Nadim Batam", Education and Social Science Journal, 3(2), 130.
- Hardiantoro, A., & Hardiyanto, N. 2022. Fenomena Quiet Quitting di Kalangan Karyawan Gen Z. Providing Seminar Nasional Manajemen, 9(1).
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press
- IDN Research Institute. 2023. *Indonesia Gen Z Report 2023*. IDN Media
- Ionescu, A. Et al. 2024. "Perspectives from Generation Z Business Professionals: Work Values, Attitudes and Expectations." Management & Marketing, New Series
- Lazar, M. Et al. 2023. *Diversity and Inclusion in Attracting Gen Z Employees*. Journal of Organizational Behavior, 15(2), 44-58.
- Tammi, R. Et al. 2024. *Generation Z Workplace Satisfaction and Turnover*. Journal of Applied Management, 12(1), 110-124.
- Yin, R. K. 2018. *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)* SAGE
- Zahra, S. M. Et. Al. 2025. "A Comprehensive Overview of Generation Z in the Workplace: Insights from a Scoping Review." SA Journal of Industrial Psychology. DOI: 10.4102/sajip.v5li0.2263